

Autorità Idrica Toscana

***Carta della Qualità del
Servizio Idrico Integrato
Acque s.p.a.***

***Approvata con delibere dell'Assemblea n 21 del 22 luglio
2016 e n. 34 del 5 Ottobre 2016***

In vigore dal 1 luglio 2016

Autorità Idrica Toscana

1 Premessa

La presente Carta del Servizio Idrico Integrato (S.I.I.) è adottata da Acque S.p.a. in data 01 Luglio 2016 in conformità allo schema redatto dall'Autorità Idrica Toscana in attuazione del D.P.C.M. del 29.04.99 recante lo "Schema generale di riferimento per la predisposizione della Carta del Servizio Idrico Integrato" e conformemente al più recente richiamo normativo di cui all'art.2, comma 461 punto a), della L.244/2007 e delle linee guida predisposte dal Ministero dello sviluppo economico pubblicate sulla G.U, n.72 del 29/10/2013.

La presente Carta recepisce inoltre le direttive contenute nelle delibere dell'Autorità per l'Energia Elettrica e del Gas e il Sistema idrico e si adegua automaticamente alle loro successive modifiche ed integrazioni. La Carta del Servizio Idrico Integrato costituisce un allegato del contratto di Utenza, stipulato tra il Gestore del servizio medesimo e gli Utenti e rappresenta il documento in cui sono specificati livelli di qualità attesi per i servizi erogati e le loro modalità di fruizione, incluse le regole di relazione tra Utenti e Gestori del S.I.I.

Tutte le condizioni più favorevoli nei confronti degli Utenti contenute nella Carta si intendono sostitutive di quelle riportate nei Contratti di fornitura stessi, compresi i regolamenti.

Da un punto di vista generale la Carta del Servizio Idrico Integrato:

- Riconosce agli Utenti il diritto di accesso alle informazioni e di giudizio sull'operato di Acque S.p.a. quale elemento essenziale di partecipazione consapevole di tutti gli Utenti al servizio.
- Indica le modalità per i reclami e le richieste di informazioni da parte degli Utenti e per le relative risposte da parte di Acque S.p.a.
- Indica le modalità per proporre le vie conciliative e procedura alternative di risoluzione delle controversie disciplinate nel "Regolamento di tutela dell'utenza" quale allegato alla presente Carta;
- Specifica gli indennizzi all'utenza in caso di inadempienza agli obblighi del gestore contenuti nella Carta. Nei casi di mancato rispetto degli standard specifici, indicati al paragrafo 4, al di fuori di eventuali casi di deroghe, l'utente ha diritto ad un indennizzo automatico e forfetario come riportato nel successivo paragrafo "Indennizzi automatici".

La Carta del Servizio riguarda le prestazioni del servizio idrico integrato rese da Acque S.p.a. alle utenze domestiche residenti, non residenti e agli altri usi in base alle categorie d'utenza.

Nei casi di somministrazione del servizio di acquedotto in deroga ai livelli minimi di servizio, Acque S.p.a. informerà gli Utenti delle deroghe nonché delle norme di legge e degli eventuali limiti stabiliti dalle Autorità competenti, secondo le modalità riportate al paragrafo 6 "Informazione all'Utenza" della presente Carta.

Relativamente al servizio di fognatura e a quello di depurazione, la Carta del servizio si riferisce rispettivamente agli scarichi che hanno recapito nella pubblica fognatura e a quelli soggetti a depurazione su impianti in gestione ad Acque S.p.a.

Autorità Idrica Toscana

La Carta verrà consegnata a tutti gli utenti che ne faranno richiesta ed una sua sintesi sarà distribuita al momento della sottoscrizione del contratto di utenza. La stessa potrà, altresì, quindi, essere richiesta, per iscritto o telefonicamente, agli uffici di Acque S.p.a. riportati in allegato e comunque consultabili dal sito www.acque.net. Potrà inoltre essere scaricata dal dall'indicato sito di Acque S.p.a. e dal sito dell'Autorità Idrica Toscana (www.autoritaidrica.toscana.it)

L'approvazione e le successive modifiche della Carta saranno oggetto di un'informativa di sintesi in bolletta.

1.1 Procedura di Revisione e Verifica La Carta è soggetta a revisione triennale ed ogni qual volta si verifichino mutamenti tali da rendere necessari adeguamenti, sulla base del monitoraggio previsto nel paragrafo "la tutela". Le revisioni (variazioni e/o integrazioni) alla presente Carta sono approvate dall'Autorità Idrica Toscana dopo un percorso di confronto con Acque Spa, con le associazioni degli Utenti, le associazioni imprenditoriali e gli altri soggetti interessati. Le modifiche dovranno essere portate a conoscenza degli Utenti secondo le modalità riportate al paragrafo 8 "Informazioni all'utenza".

L'Autorità Idrica Toscana promuove annualmente un confronto con le Associazioni degli Utenti finalizzato alla verifica della Carta del Servizio previo monitoraggio della stessa effettuato con il Rapporto annuale sulla qualità del servizio.

2 Aspetti generali

2.1

IL SOGGETTO GESTORE

Acque S.p.a. è un'azienda i cui soci pubblici, che sono espressione dei comuni del territorio servito (Aquapur S.p.a., Cerbaie S.p.a., Publiservizi S.p.a, Consorzio Coad ed i Comuni di Crespina e Chiesina Uzzanese, detengono complessivamente il 55% del capitale sociale. Il rimanente 45% è detenuto dalla società ABAB S.p.a. il cui socio di riferimento è la società ACEA S.p.a di Roma. Acque S.p.a. gestisce dall'1 gennaio 2002, in virtù di una concessione ventennale, il servizio idrico integrato sul territorio dell'ATO2 Basso Valdarno costituito dai seguenti Comuni:

Altopascio; Bientina; Buggiano; Buti; Calci; Calcinaia; Capannoli; Capannori; Capraia e Limite; Casciana Terme-Lari ; Cascina; Castelfiorentino; Castelfranco di Sotto; Cerreto Guidi; Certaldo; Chianni; Chiesina Uzzanese; Empoli; Fauglia; Fucecchio; Gambassi Terme; Lajatico; Lamporecchio; Larciano; Lorenzana-Crespina; Marliana; Massa e Cozzile; Monsummano Terme; Montaione; Montecarlo; Montelupo Fiorentino; Montespertoli; Montopoli in Val d'Arno; Palaia; Peccioli; Pescia; Pieve a Nievole; Pisa; Poggibonsi; Ponsacco; Pontedera; Porcari; San Gimignano; San Giuliano; San Miniato; Santa Croce sull'Arno; Santa Maria a Monte; Terricciola; Uzzano; Vecchiano; Vicopisano; Villa Basilica; Vinci.

Nei Comuni di Montecatini Terme e Ponte Buggianese la società gestisce solamente i servizi fognatura e depurazione.

2.2 Principi fondamentali

Acque S.p.a. basa il suo rapporto con i cittadini utenti sui seguenti principi generali :

2.2.1 Uguaglianza ed imparzialità di trattamento

L'erogazione del servizio idrico integrato si basa sul principio di eguaglianza dei diritti degli utenti. Le regole riguardanti i rapporti tra il gestore e gli utenti prescindono da differenze di sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche. Deve essere garantita la parità di trattamento degli utenti, a parità di condizioni impiantistico-funzionali, nell'ambito di tutto il territorio di competenza. Acque S.p.a. si impegna,

Autorità Idrica Toscana

in particolare, a prestare particolare attenzione nei confronti dei soggetti portatori di handicap, anziani e cittadini-utenti appartenenti alle fasce sociali più deboli. Acque S.p.a. si impegna ad agire, nei confronti degli utenti, in modo obiettivo, giusto e imparziale.

2.2.2 Continuità

Viene garantito l'impegno ad erogare un servizio continuo, regolare e senza interruzioni.

Le interruzioni del servizio potranno essere imputabili solo ad eventi di forza maggiore e/o a guasti o manutenzioni necessarie per il corretto funzionamento degli impianti. In questi casi Acque Spa si impegna a limitare al minimo i tempi dell'interruzione e, comunque quando previsto, ad attivare servizi sostitutivi di emergenza.

2.2.3 Partecipazione L'utente singolarmente o tramite le associazioni dei consumatori e degli utenti appositamente delegate, ha diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano e sulla proprie problematiche può avanzare proposte.

Per gli aspetti di relazione con l'utente, Acque S.p.a. garantisce la identificabilità del personale, individua il referente aziendale, comunica la PEC aziendale e gli altri canali di comunicazione.

Acque S.p.a. acquisisce periodicamente la valutazione dell'utente circa la qualità del servizio erogato mediante indagini di soddisfazioni all'utenza.

2.2.4 Comportamento del personale Il personale è tenuto a trattare gli utenti con rispetto e cortesia, a rispondere ai loro bisogni, ad agevolarli nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento degli obblighi fornendo, se necessario, chiare spiegazioni e adeguata documentazione di supporto.

I dipendenti di Acque S.p.a. sono altresì tenuti ad identificarsi, sia nel rapporto personale sia nelle comunicazioni telefoniche.

2.2.5 Chiarezza e comprensibilità dei messaggi

Acque S.p.a. pone la massima attenzione all'efficacia del linguaggio, anche simbolico, utilizzato con l'utente e alla sua massima semplificazione.

2.2.6 Efficacia ed Efficienza

Acque S.p.a. persegue l'obiettivo del progressivo e continuo miglioramento dell'efficacia e dell'efficienza del servizio, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo. Tende a razionalizzare, ridurre ed a semplificare le procedure, particolarmente per le operazioni riguardanti l'utenza, applicando le norme vigenti.

2.2.7 Sostenibilità uso risorsa idrica

L'uso non controllato della risorsa idrica, senza prevederne l'impatto sulla quantità disponibile nel medio - lungo periodo, può portare all'esaurimento della risorsa stessa. E' quindi necessario gestire la risorsa acqua in modo da garantire uno sviluppo ecologicamente sostenibile. Fare un uso sostenibile della risorsa significa che la stessa non deve essere utilizzata in eccesso rispetto alla sua capacità di rigenerarsi e che deve limitare gli spechi e il prelevamento delle acque superficiali.

Autorità Idrica Toscana

L'uso della risorsa idrica deve rispettare la Direttiva 2000/60/CE e deve essere effettuato nel rispetto della sicurezza ambientale e della tutela della salute umana.

3 Definizioni

Ai fini della presente Carta si applicano le seguenti definizioni:

- **accettazione del preventivo** è l'accettazione formale da parte del richiedente delle condizioni esposte nel preventivo ovvero il momento in cui il richiedente effettua il pagamento dell'importo e il gestore riceve la documentazione richiesta;
- **acquedotto** è l'insieme delle infrastrutture di captazione, adduzione, potabilizzazione e distribuzione, finalizzate alla fornitura idrica;
- **albero fonico o IVR** (*Interactive voice responder*) è un sistema costituito da un risponditore automatico con funzioni interattive che, sulla base delle risposte fornite dall'utente finale via tastiera o riconoscimento vocale, permette di accedere a un menu di servizi e di richiedere di essere messi in contatto con un operatore;
- **allacciamento idrico** è la condotta idrica derivata dalla condotta principale e/o relativi dispositivi ed elementi accessori e attacchi, dedicati all'erogazione del servizio ad uno o più utenti. Di norma inizia dal punto di innesto sulla condotta di distribuzione e termina al punto di consegna dell'acquedotto;
- **allacciamento fognario** è la condotta che raccoglie e trasporta le acque reflue dal punto di scarico della fognatura, alla pubblica fognatura;
- **appuntamento posticipato** è l'appuntamento fissato, su richiesta del richiedente, in data successiva a quella proposta dal gestore;
- **atti autorizzativi** sono le concessioni, autorizzazioni, servitù o pareri obbligatori, il cui ottenimento è necessario per l'esecuzione della prestazione da parte di Acque S.p.a., escluse le concessioni, autorizzazioni o servitù la cui richiesta spetta al richiedente;
- **attivazione della fornitura** è l'avvio dell'erogazione del servizio, a seguito o di un nuovo contratto di fornitura, o di modifica delle condizioni contrattuali (voltura);
- **autolettura** è la modalità di rilevazione da parte dell'utente finale, con conseguente comunicazione al gestore del SII, della misura espressa dal totalizzatore numerico del misuratore;
- **Aeegsi** è l'Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico, istituita ai sensi della legge n. 481/95;
- **Autorità idrica Toscana** è l'ente dotato di personalità giuridica istituito con la Legge Regionale Toscana n. 69/2011;
- **call center** è un servizio telefonico dotato di tecnologie che permettono al gestore di registrare l'inizio della risposta, l'eventuale richiesta di parlare con un operatore, se la risposta avviene tramite risponditore automatico, e l'inizio della conversazione con l'operatore o, se precedente, la fine della chiamata;

Autorità Idrica Toscana

- **causa di forza maggiore** ovvero atti e fatti, imprevisti ed imprevedibili non imputabili ad Acque S.p.a. tale da rendere oggettivamente impossibile in tutto o in parte l'adempimento delle obbligazioni;
- **cessazione** è la disattivazione del punto di consegna o punto di scarico a seguito della disdetta del contratto di fornitura da parte dell'utente finale con sigillatura o rimozione del misuratore;
- **codice di rintracciabilità** è il codice, comunicato al richiedente in occasione della richiesta, che consente di rintracciare univocamente la prestazione durante tutte le fasi gestionali, anche attraverso più codici correlati;
- **contratto di fornitura** del servizio idrico integrato, ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono, è l'atto stipulato fra l'utente finale e il gestore del servizio;
- **Consumo storico** è la media aritmetica degli ultimi tre consumi annui e comunque come stabilito ai sensi del TIMSII
- **data di invio** è:
 - per le comunicazioni inviate tramite fax o vettore, la data risultante dalla ricevuta del fax ovvero la data di consegna al vettore incaricato dell'inoltro; nel caso in cui il vettore non rilasci ricevuta, è la data risultante dal protocollo di Acque S.p.a.;
 - per le comunicazioni trasmesse per via telematica, la data di inserimento nel sistema informativo di Acque S.p.a. o la data invio della comunicazione, se trasmessa tramite posta elettronica;
 - per le comunicazioni rese disponibili presso sportelli fisici, la data di consegna a fronte del rilascio di una ricevuta;
- **data di ricevimento** è:
 - per le richieste e le conferme scritte inviate tramite fax o vettore, la data risultante dalla ricevuta del fax ovvero la data di consegna da parte del vettore incaricato dell'inoltro a fronte del rilascio di una ricevuta; nel caso in cui il vettore non rilasci ricevuta, è la data risultante dal protocollo di Acque S.p.a.;
 - per le richieste e le conferme scritte trasmesse per via telefonica o telematica, la data di ricevimento della comunicazione;
 - per le richieste e le conferme scritte ricevute presso sportelli fisici, la data di presentazione a fronte del rilascio di una ricevuta;
- **dati di qualità** sono i dati e le informazioni relativi alla qualità contrattuale del SII ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono comunicati da Acque S.p.a. all'Autorità Idrica Toscana e ad AEEGSI;
- **depurazione** è l'insieme degli impianti di trattamento delle acque reflue urbane convogliate dalle reti di fognatura, al fine di rendere le acque trattate compatibili con il ricettore finale, comprese le attività per il trattamento dei fanghi;
- **disattivazione della fornitura** è la sospensione dell'erogazione del servizio al punto di consegna a seguito della richiesta dell'utente finale, ovvero di Acque S.p.a. nei casi di morosità dell'utente finale;

Autorità Idrica Toscana

- **fognatura** è l'insieme delle infrastrutture per l'allontanamento delle acque reflue urbane, costituite dalle acque reflue domestiche o assimilate, industriali, meteoriche di dilavamento e di prima pioggia; comprende anche le reti di raccolta, i collettori primari e secondari, gli eventuali manufatti di sfioro, ivi inclusi i connessi emissari e derivatori;
- **gestore** è il soggetto che gestisce il SII ossia Acque S.p.A.;
- **giorno feriale** è un giorno non festivo della settimana compreso tra lunedì e sabato inclusi;
- **giorno lavorativo** è un giorno non festivo della settimana compreso tra lunedì e venerdì inclusi;
- **guasti ordinari per il servizio di acquedotto** sono guasti che comportano l'interruzione del servizio idrico ed interessano tubazioni di diametro DN < 300 mm o impianti che servono meno di 10.000 abitanti, e che non rientrano nelle casistiche di guasto straordinario;
- **guasti straordinari per il servizio acquedotto** sono guasti che:
 - comportano l'interruzione del servizio idrico ed interessano tubazioni di diametro DN > 300 mm o impianti che servono più di 10.000 abitanti ;
 - necessitano il rilascio di apposite autorizzazioni da parte di Enti e/o soggetti privati ;
 - presentano problemi di interferenza con infrastrutture sotterranee o oggettive complessità dell'intervento, o per problemi legati alla sicurezza degli operatori, o per straordinarie avverse condizioni meteorologiche.
- **Guasti ordinari per il servizio fognatura** sono quelli che interessano un sistema fognario che non presenta nessuna delle condizioni di seguito definite per i guasti straordinari;
- **Guasti straordinari per il servizio fognatura** sono quelli che interessano un sistema fognario che presenta anche solo una delle seguenti condizioni: condotte profondità di posa maggiore di 1,5 m, diametro superiore al DN 400 mm, impianto asservito ad un numero di abitanti superiore a 10.000, ubicazione all'interno di un centro urbano.
- **indennizzo automatico** è l'importo riconosciuto all'utente finale nel caso in cui il gestore non rispetti lo standard specifico di qualità;
- **lavoro semplice** è la prestazione di lavoro che riguarda l'esecuzione a regola d'arte di nuovi allacciamenti idrici o fognari o operazioni di qualsiasi natura su allacciamenti esistenti (ad es. nuovi attacchi) o su misuratori esistenti (spostamento, cambio, etc.) che non implichi specifici interventi per adattare alla nuova situazione i parametri idraulici degli allacciamenti stessi o la realizzazione di lavori per i quali è necessario l'ottenimento di atti autorizzativi da parte di soggetti terzi o la necessità di interrompere la fornitura del servizio ad altri utenti;
- **lavoro complesso** è la prestazione di lavori, da eseguire su richiesta dell'utente finale, non riconducibile alla tipologia di lavoro semplice;
- **lettura** è la rilevazione effettiva da parte di Acque S.p.a. del SII della misura espressa dal totalizzatore numerico del misuratore;
- **livello di pressione** è la misura della forza unitaria impressa all'acqua all'interno della condotta espressa in atmosfere;
- **misuratore** è il dispositivo posto di norma al punto di consegna dell'utente finale atto alla misura dei volumi consegnati;
- **operatore** è una persona incaricata in grado di rispondere alle richieste dell'utente finale che contatta il gestore relativamente a tutti gli aspetti principali della fornitura di uno o più servizi del SII;
- **perfezionamento del contratto** relativamente alle forniture attivate dalla data di affidamento del servizio idrico integrato al gestore si intende la sottoscrizione quando espressamente prevista e/o la presentazione

Autorità Idrica Toscana

da parte dell'utente di tutta la documentazione richiesta e il pagamento dei corrispettivi esclusi i casi in cui questi siano addebitati sulla prima bolletta;

- **piano d'Ambito** è il Piano predisposto ed aggiornato dall'Autorità Idrica Toscana ai sensi del D.Lgs.152/2006;

- **portata** è la misura della quantità di acqua che attraversa la condotta nell'unità di tempo;

- **prestazione** è, laddove non specificato, ogni risposta a reclamo o richiesta scritta, ovvero ogni esecuzione di lavoro o intervento effettuata dal gestore;

- **punto di consegna dell'acquedotto** è il punto in cui la condotta di allacciamento idrico si collega all'impianto o agli impianti dell'utente finale. Sul punto di consegna è installato di norma il misuratore dei volumi

- **punto di scarico della fognatura** è il punto in cui la condotta di allacciamento fognario si collega all'impianto o agli impianti di raccolta reflui dell'utente finale;

- **Impianto privato, sia per l'acquedotto che per la fognatura**, è la parte della tubazione e relativi accessori insistente nella proprietà privata.

- **reclamo scritto** è una comunicazione scritta fatta pervenire al Gestore, anche per via telematica, con la quale l'utente finale, o per suo conto un rappresentante legale dello stesso o un'associazione dei consumatori, esprime lamentele circa la non coerenza del servizio ottenuto con uno o più requisiti definiti da leggi o provvedimenti amministrativi, dalla proposta contrattuale a cui l'utente finale ha aderito, dal contratto di fornitura, dal regolamento di servizio, ovvero circa ogni altro aspetto relativo ai rapporti tra gestore e utente finale, ad eccezione delle richieste scritte di rettifica di fatturazione.

- **riattivazione** si intende il ripristino dell'erogazione del servizio al punto di consegna che pone fine alla disattivazione della fornitura o alla sospensione della stessa per morosità

- **richiesta di informazione** è una comunicazione scritta fatta pervenire al Gestore, anche per via telematica, con la quale un qualsiasi soggetto formula una richiesta di informazione in merito al servizio idrico, richiesta che non sia collegabile ad un disservizio

- **richiesta scritta di rettifica di fatturazione** è ogni comunicazione scritta, fatta pervenire al gestore, anche per via telematica, con la quale un utente finale esprime lamentele circa la non correttezza dei corrispettivi fatturati in merito a uno o più servizi del SII;

- **RQSII** è il Testo integrato per la regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico integrato, ossia di ciascuno dei servizi che lo compongono, emanato da AEEGSI.

- **servizio telefonico** è il servizio telefonico che permette all'utente finale di mettersi in contatto con Acque S.p.A per richieste di informazioni, prestazioni o servizi, inoltre di reclami e ogni altra prestazione o pratica contrattuale che il gestore rende telefonicamente;

- **sopralluogo** è l'accertamento delle condizioni tecniche di erogazione del servizio o di sua attivazione o dello stato dei luoghi;

- **sportello fisico**: è un punto di contatto sul territorio reso disponibile dal gestore per richieste di informazioni, prestazioni o servizi che può essere :

- **"sportello dedicato"** è un ufficio di Acque S.p.a. preposto all'accoglimento dell'utenza e alla risoluzione delle problematiche da essa sollevate;
- **"sportello partecipato"** è un ufficio gestito da un soggetto anche diverso da Acque Spa e preposto all'accoglimento dell'utenza e alla risoluzione delle problematiche da essa sollevate, aperto in giorni ed orari che Acque Spa renderà noti alla propria utenza tramite sito ed altre forme di comunicazione.

Autorità Idrica Toscana

- **Livello o standard specifico di qualità** è il livello di qualità riferito alla singola prestazione da garantire all'utente finale;
- **Livello o standard generale di qualità** è il livello di qualità riferito al complesso delle prestazioni da garantire agli utenti finali;
- **subentro** è la richiesta di riattivazione, con contestuale variazione nella titolarità del contratto o dei dati identificativi, di un punto di consegna disattivo;
- **tempo per l'ottenimento degli atti autorizzativi** è il tempo intercorrente tra la data di richiesta dell'atto presentata per ultima e la data, quale risultante dal protocollo di Acque S.p.a., di ricevimento dell'atto perfezionatosi per ultimo;
- **TIMSII** è il testo di regolazione del servizio di misura nell'ambito del servizio idrico integrato a livello nazionale emanato da AEEGSI;
- **Utente finale** è la persona fisica o giuridica che abbia stipulato un contratto di fornitura per uso proprio di uno o più servizi del S.I.I.
- **Utenti vulnerabili** sono i portatori di handicap, i malati gravi. Questi ultimi possono essere segnalati dai servizi sociali del Comune di appartenenza o dalle relative A.S.L..
- **Utenti deboli** sono gli utenti che versano in condizioni socio economiche disagiate come definite dall'apposito regolamento.
 - **utenza condominiale** è l'utenza servita da un unico punto di consegna che distribuisce acqua a più unità immobiliari, anche con diverse destinazioni d'uso. Le utenze condominiali sono equiparate a tutti gli effetti alle utenze finali;
 - **voltura** è la richiesta di attivazione, con contestuale variazione nella titolarità del contratto o dei dati identificativi, di un punto di consegna attivo.

4 Standard di qualità del servizio idrico integrato

Gli standard specifici di qualità, per i quali si fa riferimento al tempo massimo delle singole prestazioni di Acque S.p.a., si riferiscono:

- ai tempi caratteristici del rapporto contrattuale con l'utente nella fase di avvio del rapporto medesimo;
- alla gestione del rapporto contrattuale;

Gli standard generali di qualità del servizio, per i quali si fa invece riferimento ai tempi medi del complesso delle prestazioni di Acque S.p.a., si riferiscono a:

- l'accessibilità al servizio;
- la continuità del servizio;
- la regolarità del servizio.

I tempi di esecuzione delle prestazioni sono espressi in giorni lavorativi salvo diversa indicazione nella Carta. Altri motivi di esclusioni dal computo dei termini sono dovuti al mancato rispetto dei tempi per cause di forza maggiore, assenza dei permessi, mancata esecuzione dei lavori di competenza dell'Utente, norme,

Autorità Idrica Toscana

regolamenti e leggi che incidono sui tempi di lavorazione. Il computo dei tempi di esecuzione è al netto dei tempi necessari per l'ottenimento di atti autorizzativi,

Nel caso in cui Acque S.p.a. e l'Utente abbiano concordato un appuntamento Acque S.p.a. dovrà assicurare che la prestazione venga effettuata nel termine concordato tenuto conto delle disposizioni dettate in materia di fascia di puntualità per gli appuntamenti concordati.

Le richieste relative all'esecuzione di prestazioni soggette a livelli specifici e generali di qualità, espressi in giorni lavorativi, pervenute al gestore oltre le ore 18 dei giorni lavorativi possono essere trattate dal gestore come pervenute il primo giorno lavorativo successivo.

Ai fini del computo dei tempi di esecuzione delle prestazioni il giorno della festa patronale del Comune nel quale è ubicato il punto di consegna si considera festivo.

4.1 Avvio del rapporto contrattuale.

4.1.1. Tempo di preventivazione per allacciamenti all'acquedotto e alla fognatura

È il tempo massimo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di ricevimento da parte di Acque S.p.a. della richiesta di preventivo e la data di invio da parte di Acque S.p.a. del preventivo stesso al richiedente.

Il tempo di preventivazione per allacciamenti idrici e fognari è differenziato in funzione della necessità o meno di effettuare un sopralluogo.

| Tempo di preventivazione | Giorni |
|---|-----------------------------------|
| Preventivo per allacci idrici e fognari senza sopralluogo | 5 gg. lavorativi dalla richiesta |
| Preventivo per allacci idrici e fognari con sopralluogo | 20 gg. lavorativi dalla richiesta |

Il tempo di preventivazione decorre dalla data del sopralluogo nei casi in cui:

- a) il richiedente concordi un appuntamento diverso da quello fissato dall'Azienda (appuntamento personalizzato);
- b) sia impossibile procedere al sopralluogo nella data concordata per causa imputabile al richiedente e si renda necessario fissare un nuovo appuntamento.

4.1.2 Tempo di preventivazione per l'esecuzione di lavori complessi e semplici

Il tempo di preventivazione per l'esecuzione di lavori è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento, da parte di Acque S.p.a., della richiesta di preventivo dell'utente finale e la data di invio all'utente finale stesso del preventivo da parte di Acque S.p.a..

Il tempo di preventivazione per l'esecuzione dei lavori è differenziato in funzione della necessità di effettuare un sopralluogo.

Autorità Idrica Toscana

| Tempo di preventivazione | Giorni |
|---|-----------------------------------|
| Preventivo per esecuzione lavori semplici senza sopralluogo | 10 gg. lavorativi dalla richiesta |
| Preventivo per esecuzione lavori complessi con sopralluogo | 20 gg. lavorativi dalla richiesta |

Il tempo di preventivazione decorre dalla data del sopralluogo nei casi in cui:

- a) il richiedente concordi un appuntamento diverso da quello fissato dall'Azienda (appuntamento personalizzato);
- b) sia impossibile procedere al sopralluogo nella data concordata per causa imputabile al richiedente e si renda necessario fissare un nuovo appuntamento.

4.1.3 modalità di richiesta ,contenuto minimo del preventivo per allacciamenti idrici e fognari ed esecuzione di lavori e validità del preventivo

La richiesta di preventivazione per gli allacciamenti idrici e fognari ed esecuzione dei lavori deve essere presentata dall'utente finale tramite uno dei canali messi a disposizione dal gestore: *call center*, posta, posta elettronica, sportello fisico, sito *internet*.

Il preventivo deve contenere:

- a) il codice di rintracciabilità con cui il gestore identifica la singola richiesta di prestazione
- b) il codice con cui il gestore individua la prestazione da realizzarsi;
- c) i dati identificativi del richiedente;
- d) il codice utente nel caso in cui la richiesta venga effettuata dal titolare di un contratto di fornitura;
- e) la data di ricevimento da parte di Acque S.p.a. della richiesta di preventivo del richiedente;
- f) la data di invio del preventivo al richiedente;
- g) la tipologia d'uso;
- h) l'indicazione del tempo massimo di esecuzione della prestazione richiesta, nonché, se tale prestazione è soggetta ad un livello specifico di qualità definito dalla presente carta, l'indicazione dell'entità dell'indennizzo automatico dovuto all'utente finale in caso di mancato rispetto di tale livello specifico;
- i) l'indicazione del corrispettivo previsto per l'esecuzione del lavoro richiesto, in coerenza con quanto previsto nel Regolamento di fornitura. In particolare devono essere indicati i corrispettivi previsti per l'esecuzione dell'allacciamento fino all'attivazione della fornitura ove richiesta; nel caso in cui il

Autorità Idrica Toscana

corrispettivo debba essere determinato in modo analitico e non in maniera standardizzabile, il preventivo deve riportare le differenti componenti di costo, ed in particolare quelle relative alla manodopera, ai materiali, alle forniture e alle spese generali;

j) l'indicazione degli elementi necessari per l'esecuzione del lavoro richiesto, compresi i lavori eventualmente da realizzarsi a cura del richiedente e le concessioni, autorizzazioni o servitù che eventualmente lo stesso richiedente deve ottenere per consentire l'esecuzione del lavoro, con adeguata documentazione tecnica;

k) la stima dei tempi previsti per l'ottenimento degli atti autorizzativi eventualmente necessari per l'esecuzione del lavoro richiesto;

l) l'indicazione delle modalità di manifestazione di accettazione del preventivo;

m) la durata di validità del preventivo (non inferiore a tre mesi). L'accettazione del preventivo ne prolunga la validità fino all'esecuzione della prestazione richiesta). Nessun corrispettivo che non sia stato indicato nel preventivo può essere successivamente preteso dal Gestore, salvo il caso in cui, rispetto al momento della iniziale redazione del preventivo, siano sopraggiunte o verificate in esecuzione condizioni tecniche eccezionali dovute ad esempio a maggiori prescrizioni di esecuzione dettate da Terzi in fase autorizzativa, alla presenza di infrastrutture di terzi, o altre non prevedibili. Di conseguenza i relativi oneri saranno adeguatamente ricalcolati in un nuovo preventivo.

n) il nominativo e il recapito telefonico della persona responsabile per conto di Acque S.p.a. nel caso di lavori complessi.

Inoltre, il preventivo per gli allacciamenti alla rete idrica e fognaria deve contenere:

o) l'indicazione della documentazione che, in caso di accettazione del preventivo, il richiedente deve presentare per l'attivazione della fornitura, ove richiesta ed una informativa sul contratto di utenza;

4.1.4 Preventivi standardizzabili

Acque S.p.a. individua le tipologie di prestazioni per le quali è possibile standardizzare il relativo preventivo, che è messo a disposizione del richiedente in maniera immediata, tramite *call center* ovvero tramite sportello. Tali preventivi sono altresì resi disponibili all'utente finale nel Regolamento d'utenza e sul sito *internet*.

Nel caso in cui l'utente finale faccia richiesta in forma scritta di un preventivo standardizzabile il gestore è tenuto al rispetto dallo standard specifico applicabile ai preventivi non standardizzabili che non necessitano di sopralluogo

| | |
|---|-----------------------------------|
| Tempo di richiesta preventivo standardizzabile in forma scritta | 10 gg. lavorativi dalla richiesta |
|---|-----------------------------------|

4.1.5 Tempo di esecuzione dell'allacciamento all'acquedotto e fognatura

Autorità Idrica Toscana

Il tempo di esecuzione dell'allacciamento alla rete idrica e/o fognaria è il tempo intercorrente tra la data di accettazione formale del preventivo da parte dell'utente finale, con la contestuale messa a disposizione del contratto di fornitura, e la data di completamento dei lavori da parte di Acque S.p.a..

Nel caso di prestazioni per le quali è possibile standardizzare il preventivo, la data di accettazione formale del preventivo coincide con la data di ricevimento della richiesta formale di esecuzione del lavoro.

Il tempo di esecuzione dell'allacciamento idrico e/o fognario è differenziato in funzione della complessità dei lavori necessari per l'esecuzione dell'allacciamento stesso.

| Tempo di esecuzione | Giorni |
|--|---|
| Esecuzione allaccio idrico che comporta l'esecuzione di Lavori semplici | 15 gg. lavorativi dall'accettazione formale del preventivo |
| Esecuzione allaccio fognario che comporta l'esecuzione di Lavori semplici | 20 gg. lavorativi dall'accettazione formale del preventivo |
| Esecuzione allaccio idrico che comporta l'esecuzione di Lavori complessi | 30 gg. lavorativi da dall'accettazione formale del preventivo |
| Esecuzione allaccio fognario che comporta l'esecuzione di Lavori complessi | 30 gg. lavorativi da dall'accettazione formale del preventivo |

Nel caso in cui per l'esecuzione di lavori complessi sia necessario l'ottenimento di atti autorizzativi, il tempo di esecuzione delle prestazioni viene calcolato al netto del tempo che intercorre tra la richiesta dell'autorizzazione da parte di Acque S.p.a. e l'ottenimento della stessa, a condizione che almeno il primo atto autorizzativo sia stato richiesto entro 30 giorni lavorativi dalla data di comunicazione di accettazione del preventivo da parte del soggetto richiedente.

Nel caso in cui si applichi il precedente comma il gestore comunica all'utente finale l'avvenuta richiesta degli atti autorizzativi entro cinque (5) giorni lavorativi successivi a tale richiesta.

4.1.6 Tempo di esecuzione dei lavori semplici e complessi.

1 Il tempo di esecuzione dei lavori è il tempo intercorrente tra la data di accettazione formale del preventivo da parte dell'utente finale, e la data di completamento dei lavori da parte di Acque S.p.a..

Nel caso di prestazioni per le quali è possibile standardizzare il preventivo, la data di accettazione formale del preventivo coincide con la data di ricevimento della richiesta formale di esecuzione del lavoro.

Il tempo di esecuzione dei lavori è differenziato in funzione della necessità di eseguire rispettivamente un lavoro semplice o un lavoro complesso.

Autorità Idrica Toscana

| Tempo di esecuzione | Giorni |
|-----------------------------|--|
| Esecuzione lavori semplici | 10 gg. lavorativi dall'accettazione formale del preventivo |
| Esecuzione lavori complessi | 30 gg. lavorativi dall'accettazione formale del preventivo |

Nel caso in cui per l'esecuzione di lavori complessi sia necessario l'ottenimento di atti autorizzativi, il tempo di esecuzione delle prestazioni viene calcolato al netto del tempo che intercorre tra la richiesta dell'autorizzazione da parte di Acque S.p.a. e l'ottenimento della stessa, a condizione che almeno il primo atto autorizzativo sia stato richiesto entro 30 giorni lavorativi dalla data di comunicazione di accettazione del preventivo da parte del soggetto richiedente.

Nel caso in cui si applichi il precedente comma Acque S.p.a. comunica all'utente finale l'avvenuta richiesta degli atti autorizzativi entro cinque (5) giorni lavorativi successivi a tale richiesta.

4.1.7 Tempo di attivazione

Il tempo di attivazione della fornitura del servizio è il tempo intercorrente tra la data di completamento dei lavori di esecuzione dell'allacciamento e la data di effettiva attivazione della fornitura.

La richiesta di attivazione della fornitura può essere presentata, tramite il numero verde associato al *call center*, via e-mail, a mezzo posta, compilando il modulo scaricabile dal sito di Acque S.p.a. o disponibile presso gli sportelli aperti al pubblico, oppure tramite il sito *internet* www.acque.net.

Qualora il richiedente richieda l'attivazione della fornitura a decorrere da una data successiva a quella di completamento dei lavori di esecuzione dell'allacciamento, quest'ultima coincide convenzionalmente con il primo giorno lavorativo precedente la data posticipata indicata dal richiedente stesso.

| | |
|----------------------|--|
| Tempo di attivazione | 5 gg. lavorativi dalla definizione del contratto |
|----------------------|--|

4.1.8 Tempo e modalità di riattivazione e subentro della fornitura.

E' il tempo intercorrente tra la data di stipula del contratto di fornitura, ovvero di richiesta di riattivazione e la data di effettiva riattivazione della stessa, fatti salvi i casi in cui è necessario procedere ad adeguamenti tecnici previsti dal gestore e opportunamente comunicati all'utente.

Al tempo di riattivazione della fornitura, ovvero di subentro nella fornitura, è associato uno standard minimo di qualità differenziato, in funzione dell'eventuale richiesta, da parte dell'utente finale, di procedere ad una riattivazione, ovvero ad un subentro, con modifica della portata del misuratore.

| Tempo di riattivazione | Giorni |
|---|---|
| Tempo di riattivazione | 5 gg. lavorativi dalla definizione del contratto |
| Tempo di riattivazione con modifica della portata | 10 gg. lavorativi dalla definizione del contratto |

Autorità Idrica Toscana

La richiesta di riattivazione, ovvero di subentro, può essere inoltrata, con le modalità previste dal precedente Articolo ad Acque S.p.a. rispettivamente dal medesimo utente finale che aveva in precedenza richiesto la disattivazione del punto di consegna o di scarico, ovvero da un nuovo utente finale.

Ai fini della verifica del rispetto dello standard specifico associato al tempo di riattivazione della fornitura, qualora la riattivazione, ovvero il subentro, comporti l'esecuzione di lavori semplici o complessi, il tempo di riattivazione decorre dalla data di completamento del suddetto lavoro.

4.1.9 Modalità e tempo di riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità

Il tempo di riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità è il tempo, misurato in giorni feriali, intercorrente tra la data di ricevimento dell'attestazione di avvenuto pagamento delle somme dovute e la data di riattivazione della fornitura.

Ai fini della verifica del rispetto dello standard specifico associato al tempo di riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità, le richieste di riattivazione della fornitura pervenute ad Acque S.p.a. oltre le ore 18 nei giorni lavorativi possono essere trattate dal gestore come pervenute il giorno successivo.

| Tempo di riattivazione per sospensione morosità' | Giorni |
|--|---|
| Tempo di riattivazione per sospensione morosità' | 2 gg. feriali dalla comunicazione del pagamento |

L'avvenuto pagamento può essere comunicato ad Acque S.p.a. tramite i canali di contatto disponibili al pubblico: servizio di assistenza telefonico con contestuale invio dell'attestazione di pagamento, per posta elettronica fax, posta, o tramite gli sportelli presenti sul territorio.

La comunicazione di avvenuto pagamento costituisce autocertificazione ai sensi dell'art. 47 del D.P.R. 28 dicembre 2000, n. 445.

Acque S.p.a. può in ogni caso richiedere all'utente finale, successivamente alla riattivazione della fornitura, l'esibizione del documento originale da cui risulti il pagamento delle somme dovute

4.1.10. Modalità e tempo di disattivazione della fornitura

Il tempo di disattivazione della fornitura è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente finale e la data di effettiva disattivazione.

| Tempo di disattivazione | Giorni |
|-----------------------------------|--|
| Tempo di disattivazione fornitura | 5 gg. lavorativi dalla data di ricevimento della richiesta |

La disattivazione della fornitura può essere richiesta dall'utente finale tramite il numero verde associato al *call center*, oppure via e-mail, a mezzo posta, compilando il modulo scaricabile dal sito di Acque S.p.a. o disponibile presso gli sportelli aperti al pubblico, ovvero tramite il sito *internet* www.acque.net.

La disattivazione che avviene a seguito di richiesta di cessazione del servizio, comporta la sospensione dell'erogazione del servizio, la chiusura del punto di consegna o di scarico e la contestuale effettuazione

Autorità Idrica Toscana

della lettura di cessazione indispensabile ai fini dell'emissione della fattura di chiusura del rapporto contrattuale.

Qualora l'utente finale richieda la disattivazione della fornitura a decorrere da una data successiva a quella della richiesta, la data di ricevimento da parte di Acque S.p.a. della richiesta di disattivazione della fornitura coincide convenzionalmente con il primo giorno lavorativo precedente la data posticipata indicata dal richiedente.

Nei casi in cui il misuratore sia posizionato in un luogo non accessibile al gestore, l'utente finale deve garantirvi l'accesso alle medesime condizioni previste per la verifica del misuratore.

4.1.11 Modalità per la richiesta di voltura

La richiesta di voltura può essere inoltrata dall'utente finale entrante, purché integrata da parte del medesimo da idonea documentazione che attesti la proprietà o il regolare possesso o detenzione dell'unità immobiliare interessata, ai sensi del d.l. 28 marzo 2014, n. 47.

Il soggetto richiedente deve stipulare un nuovo contratto d'utenza e provvedere al versamento del deposito cauzionale e del corrispettivo previsto a copertura delle spese amministrative.

Al momento della richiesta di voltura, il nuovo utente finale deve comunicare ad Acque S.p.a. la autolettura del misuratore che costituirà lettura di cessazione per il precedente intestatario del contratto e lettura iniziale per il nuovo titolare. Nel caso in cui tale autolettura non coincida con quella comunicata dall'utente finale uscente, Acque S.p.a. provvederà ad effettuare una lettura di verifica entro sette (7) giorni lavorativi decorrenti dalla data di comunicazione della lettura da parte del nuovo utente finale.

I consumi fatturati fino al giorno della voltura, che decorre dalla data di cessazione dell'utenza precedente e dalla contestuale apertura del rapporto contrattuale con il nuovo utente finale, sono addebitati al precedente intestatario del contratto di fornitura con l'emissione della fattura di chiusura del rapporto contrattuale.

Qualora la richiesta di voltura abbia ad oggetto un punto di consegna o di scarico in cui la fornitura è stata disattivata per morosità, ovvero in tutti i casi in cui l'intestatario uscente risulti moroso, Acque S.p.a. ha facoltà di:

- a) richiedere all'utente finale entrante una autocertificazione ai sensi dell'art. 47 del D.P.R. 28 dicembre 2000, n. 445, eventualmente corredata da opportuna documentazione, che attesti l'estraneità al precedente debito;
- b) non procedere all'esecuzione della voltura fino al pagamento delle somme dovute nei casi in cui Acque S.p.a. accerti che l'utente finale entrante occupava a qualunque titolo l'unità immobiliare cui è legato il punto di consegna o di scarico in oggetto.

4.1.12 Voltura a titolo gratuito

In caso di decesso dell'intestatario del contratto, l'erede ovvero un soggetto residente nell'unità immobiliare in cui è sita l'utenza, che intende richiedere voltura del contratto d'utenza in proprio favore:

- a) presenta apposita domanda su un modulo standard predisposto da Acque S.p.a., scaricabile dal sito www.acque.net o disponibile presso gli sportelli fisici presenti sul territorio;
- b) all'interno della domanda di cui alla precedente lettera a), comunica la autolettura dei consumi alla data di presentazione della domanda medesima, che dovrà essere opportunamente validata dal gestore;
- c) ha la possibilità di autocertificare le informazioni fornite al gestore, secondo quanto disposto dal D.P.R. 28 dicembre 2000, n.445;

Autorità Idrica Toscana

d) assume tutti i diritti e gli obblighi del precedente intestatario del contratto di fornitura.

Nel caso, Acque S.p.a:

a) provvede ad eseguire la voltura nei tempi di cui all'art. 4.1.13

b) invia al nuovo intestatario del contratto d'utenza la fattura relativa al saldo dei consumi registrati fino alla data di richiesta della voltura;

c) attribuisce il deposito cauzionale versato dal precedente intestatario al nuovo contratto d'utenza.

Nessun corrispettivo, al di fuori dell'imposta di bollo, al di fuori dell'ultima fattura a saldo dei consumi, potrà essere richiesto da Acque S.p.a. al soggetto che inoltra richiesta di voltura

4.1.13 Tempo di esecuzione della voltura

Il tempo di esecuzione della voltura è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta della voltura e la data di attivazione della fornitura a favore del nuovo utente finale.

| Tempo di esecuzione voltura | Giorni |
|-----------------------------------|----------------------------------|
| Tempo di esecuzione della voltura | 5 gg. lavorativi dalla richiesta |

Nei casi di cui al precedente articolo 4.1.11, qualora Acque S.p.a. eserciti le facoltà ivi indicate, il tempo di esecuzione della voltura decorre dalla data di ricevimento da parte di Acque S.p.a.:

a) dell'autocertificazione attestante l'estraneità al precedente debito

b) dell'attestazione di avvenuto pagamento delle somme dovute.

4.2 Accessibilità al servizio

4.2.1. Tempo massimo per l'appuntamento concordato

Il tempo massimo per l'appuntamento concordato è il tempo intercorrente tra il giorno in cui Acque S.p.a. riceve la richiesta dell'utente finale e il giorno in cui si verifica l'appuntamento.

| Tempo massimo per l'appuntamento concordato | Giorni |
|--|----------------------------------|
| Tempo massimo per l'appuntamento concordato | 7 gg. lavorativi dalla richiesta |
| Tempo massimo per l'appuntamento concordato per la verifica del misuratore e della verifica di pressione | 7 gg. lavorativi dalla richiesta |

Al tempo massimo per l'appuntamento concordato (compreso quello per la richiesta di verifica del contatore o della misura della pressione) è associato uno standard generale. Nel calcolo dello standard si

Autorità Idrica Toscana

escludono gli appuntamenti fissati su esplicita richiesta dell'utente finale per una data che comporta il superamento del periodo stabilito per la verifica del misuratore.

Ai fini della verifica del rispetto dello standard generale associato al tempo massimo per l'appuntamento concordato, le richieste di appuntamento pervenute ad Acque S.p.a. oltre le ore 18 nei giorni lavorativi possono essere trattate da Acque S.p.a. come pervenute il primo giorno lavorativo successivo.

4.2.2. Preavviso minimo per la disdetta dell'appuntamento concordato

Il preavviso minimo per la disdetta dell'appuntamento concordato è il tempo, misurato in ore con arrotondamento all'ora superiore, intercorrente tra il momento in cui la disdetta dell'appuntamento concordato viene comunicata all'utente finale e l'inizio della fascia di puntualità in precedenza concordata. Acque S.p.a. ha l'obbligo di comunicare all'utente finale la disdetta dell'appuntamento concordato con un preavviso di almeno 24 ore.

In caso di mancato rispetto dell'appuntamento da parte dell'utente, senza che ne sia dato congruo preavviso, almeno 24 ore prima dell'orario concordato, Acque S.p.a. addebiterà comunque la spesa del sopralluogo.

4.2.3. Fascia di puntualità per gli appuntamenti concordati

La fascia di puntualità per gli appuntamenti che necessitano della presenza dell'utente finale o di persona da lui incaricata è il periodo di tempo, misurato in ore, entro il quale viene concordato un appuntamento con il richiedente per l'effettuazione di un sopralluogo o di un intervento necessario ai fini dell'esecuzione delle prestazioni soggette a livelli specifici e generali di qualità.

Al momento di concordare un appuntamento con il richiedente, Acque S.p.a. è tenuta a fissare l'ora di inizio e l'ora di fine della fascia di puntualità per l'appuntamento concordato impegnandosi a presentarsi nel luogo e nel periodo di tempo concordati con il richiedente.

| Fascia di puntualità per gli appuntamenti concordati | Ore |
|--|-------|
| Fascia di puntualità per gli appuntamenti concordati | 3 ore |

L'utente finale deve assicurare la disponibilità, propria o della persona da lui incaricata, a ricevere il personale di Acque S.p.a. per tutta la fascia di puntualità concordata con il gestore medesimo.

Acque S.p.a. ha facoltà di procedere, previo consenso dell'utente, all'eventuale esecuzione anticipata della prestazione o del sopralluogo.

Acque S.p.a. informa altresì l'utente finale o la persona da lui incaricata che per il mancato rispetto della fascia di puntualità è riconosciuto un indennizzo automatico.

4.2.4 Sportelli: orario di apertura al pubblico

Negli sportelli dedicati vengono espletate almeno le seguenti pratiche:

- Richiesta informazioni e chiarimenti;

Autorità Idrica Toscana

- Richieste di appuntamenti ;
- Richiesta preventivi per allacciamenti e/o spostamenti;
- Richiesta allacciamenti ed esecuzione di lavori;
- Stipulazione e risoluzione dei contratti di utenza;
- Effettuazione di variazioni dei contratti di utenza;
- Disdetta dei contratti di utenza;
- Inoltro reclami;
- Richiesta di rettifiche di fatturazione e di rateizzazione dei pagamenti;
- Richiesta di verifica contatori e livello di pressione.

Acque S.p.a. per ciascuna Provincia in cui fornisce il servizio a più del 5% delle proprie utenze, garantisce la presenza di uno o più sportelli dedicati che complessivamente assicurino almeno 28 ore settimanali di apertura entro l'1/10/2016. Tutti gli sportelli dedicati ed il loro orario di apertura sono riportati in allegato alla presente Carta del Servizio e sono comunque consultabili sul sito www.acque.net.

Negli sportelli partecipati vengono principalmente espletate almeno le seguenti pratiche:

- Richiesta informazioni e chiarimenti;
- Inoltro reclami
- Divulgazione di materiale informativo: carta del servizio, regolamenti di utenza, modulistica

4.2.5 Sportelli: tempo di attesa

Il tempo di attesa agli sportelli è il tempo, misurato in minuti con arrotondamento al minuto superiore, intercorrente tra il momento in cui l'utente finale si presenta allo sportello fisico, ritirando il biglietto dal "gestore code", e il momento in cui il medesimo viene ricevuto.

Il tempo massimo di attesa per ogni singolo utente non deve essere superiore ad un ora.

| Tempo di attesa agli sportelli | Minuti |
|--------------------------------|--------|
| Tempo medio di attesa | 15 mm |
| Tempo massimo di attesa | 60 mm |

4.2.6 Sportelli on line (pratiche via telematica): Obblighi e contenuti minimi

Autorità Idrica Toscana

Acque S.p.a. mette a disposizione dell'utente finale il sito internet www.acque.net attraverso il quale pubblica: la Carta dei servizi, il regolamento d'utenza, gli orari di apertura al pubblico degli sportelli fisici e del servizio telefonico, i riferimenti e i numeri verdi gratuiti per contattare il gestore.

Il sito *internet* consente altresì all'utente di inoltrare, anche tramite apposite maschere o *web chat* per l'assistenza in linea, reclami, richieste di rettifiche di fatturazione e di rateizzazione dei pagamenti, richieste di informazioni, richieste di preventivazione ed esecuzione di lavori e allacciamenti, richieste di attivazione, disattivazione, voltura, subentro nella fornitura, richieste di appuntamenti, di verifiche del misuratore e del livello di pressione.

4.2.7 Facilitazioni per utenze particolari

Acque S.p.A. garantisce un idoneo accesso alle proprie infrastrutture ai portatori di handicap tramite l'eliminazione di barriere architettoniche di qualsiasi natura. Sono inoltre stabiliti percorsi preferenziali per anziani e disabili, con pratiche semplificate e tempi di attesa ridotti.

Il gestore concorda con le principali associazioni di anziani e disabili le forme di agevolazione di accesso al servizio.

4.2.8 Svolgimento di pratiche per via telefonica. Gestione di un servizio informazioni

Call-center

Per la segnalazione di guasti gli utenti possono chiamare il numero verde 800 983 389, gratuito sia da telefono fisso che mobile, attivo 24 ore su 24.

Per le pratiche commerciali (nuovi allacciamenti, volture, subentri, riattivazioni, disdette ecc.) gli utenti possono chiamare:

- da telefono fisso, il numero verde gratuito 800 982 982, attivo dal lunedì al venerdì dalle ore 9 alle ore 18 ed il sabato dalle ore 9 alle ore 13
- da telefono mobile, il numero di rete fissa 050 843 843, attivo dal lunedì al venerdì dalle ore 9 alle ore 18 ed il sabato dalle ore 9 alle ore 13

Gli utenti potranno comunicare con Acque S.p.a. anche nei seguenti modi:

- posta elettronica all'indirizzo info@acque.net
- fax al numero 050 843 260.
- sito internet www.acque.net

Per la firma dei contratti o altri adempimenti per cui sarà necessaria la presenza dell'utente, si potrà ricorrere all'invio per posta o agli sportelli precedentemente indicati o fissare appuntamenti direttamente a domicilio.

4.2.9 Tempo medio di attesa per il servizio telefonico

Il tempo di attesa al telefono rappresenta il tempo che intercorre tra la scelta dell'Utente dell'opzione di contatto con l'operatore e la risposta del medesimo. Per la misurazione del tempo di attesa al telefono il Gestore dispone di appositi rilevatori automatici.

| | |
|-----------------------------------|-------------------------------|
| Tempo medio di attesa al telefono | secondi |
| Tempo medio di attesa | 240 secondi per le telefonate |

Autorità Idrica Toscana

Lo standard generale sarà garantito a regime entro il 01/01/2017.

4.2.10 Tempo massimo di risposta alla chiamata per pronto intervento

Il Gestore dovrà garantire un tempo di risposta alla chiamata di pronto intervento (CPI- standard generale) inteso come il tempo intercorrente tra l'inizio della risposta, anche con risponditore automatico, e l'inizio della conversazione con l'operatore di centralino di pronto intervento o con l'operatore di pronto intervento o la conclusione della chiamata in caso di rinuncia prima dell'inizio della conversazione Standard Generale.

| | |
|---|-------------|
| Tempo massimo di risposta alla chiamata per pronto intervento | 120 secondi |
|---|-------------|

5. RECLAMI, RICHIESTE SCRITTE DI INFORMAZIONI E DI RETTIFICHE DI FATTURAZIONE

5.1. Tempo di risposta motivata a richiesta scritta di informazioni

Il tempo di risposta motivata a richiesta scritta di informazioni è il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di ricevimento da parte di Acque S.p.a. della richiesta scritta di informazioni dell'utente finale e la data di invio all'utente finale da parte di Acque S.p.a. della risposta motivata scritta.

| Tempo di risposta richieste scritte | Giorni |
|--|--|
| Risposta a richieste scritte con e senza sopralluogo | 30 gg. lavorativi dalla data di ricevimento della richiesta scritta da parte di Acque S.p.a. |

Con i dati a consuntivo relativi all'anno 2017, si provvederà a rivalutare lo standard relativo al tempo di risposta delle richieste scritte.

5.2. Rettifiche di fatturazione

Qualora nel processo di fatturazione vengano evidenziati errori in eccesso o in difetto dei consumi, l'individuazione e correzione degli stessi da parte di Acque S.p.a. può avvenire d'ufficio oppure mediante l'esecuzione di verifiche e controlli presso il luogo di fornitura.

Nel caso in cui sia l'utente a segnalare anche tramite call center un errore di fatturazione, il Gestore potrà accettare la segnalazione, sulla base dei dati forniti dall'utente oppure effettuare opportune verifiche.

Il tempo di rettifica di fatturazione, è il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di ricevimento da parte di Acque S.p.a. della richiesta scritta di rettifica di fatturazione inviata dall'utente finale relativa ad una fattura già pagata, o per la quale è prevista la possibilità di rateizzazione, e la data di accredito della somma non dovuta, anche in misura diversa da quella richiesta.

Autorità Idrica Toscana

| | |
|---|---|
| Tempo di accredito della somma non dovuta | Giorni |
| Tempo di accredito della somma non dovuta | 60 gg. lavorativi dalla data di ricevimento da parte di Acque S.p.a. della richiesta scritta di rettifica relativa ad una bolletta pagata |

5.3. Tempo di risposta motivata a richiesta scritta di rettifica di fatturazione

Il tempo di risposta motivata a richiesta di rettifica di fatturazione è il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di ricevimento da parte di Acque S.p.a. della richiesta di rettifica di fatturazione dell'utente finale e la data di invio all'utente finale da parte di Acque S.p.a. della risposta motivata scritta.

| | |
|--|--|
| Tempo di risposta richieste di rettifica di fatturazione | Giorni |
| risposta a richieste di rettifica di fatturazione | 30 gg. lavorativi dalla data di ricevimento della richiesta da parte di Acque S.p.a. |

5.4. Tempo di risposta motivata a reclami scritti

Il tempo di risposta motivata a reclami scritti è il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di ricevimento da parte di Acque S.p.a. del reclamo scritto dell'utente finale e la data di invio all'utente finale da parte di Acque S.p.a. della risposta motivata scritta.

| | |
|-------------------------------------|--|
| Tempo di risposta reclami scritti | Giorni |
| risposta motivata a reclami scritti | 25 gg. lavorativi dalla data di ricevimento del reclamo da parte di Acque S.p.a. |

5.5. Contenuti minimi della risposta motivata ai reclami scritti, richieste scritte di informazione e di rettifica di fatturazione

Acque S.p.a. è tenuta a formulare in modo chiaro e comprensibile la risposta motivata al reclamo scritto, richieste scritte di informazione o di rettifica di fatturazione, utilizzando una terminologia di uso comune e ad indicare nella stessa i seguenti dati essenziali comuni alle tre tipologie di richiesta scritta considerate:

- a) il riferimento al reclamo scritto, ovvero alla richiesta scritta di informazione o di rettifica di fatturazione;
- b) l'indicazione del nominativo e del riferimento organizzativo di Acque S.p.a. incaricato di fornire, ove necessario, eventuali ulteriori chiarimenti.

Con riferimento al reclamo scritto, nella risposta devono essere altresì riportati:

Autorità Idrica Toscana

a) la valutazione documentata effettuata da Acque S.p.a. rispetto alla fondatezza o meno della lamentela presentata nel reclamo, corredata dai riferimenti normativi o contrattuali applicati;

b) la descrizione ed i tempi delle azioni correttive poste in essere da Acque S.p.a.;

c) le seguenti informazioni contrattuali:

- il servizio (SII o singoli servizi che lo compongono);
- la tipologia di uso;
- per i reclami di natura tariffaria, la tariffa applicata;

d) l'elenco della documentazione allegata.

Con riferimento alla richiesta scritta di rettifica di fatturazione, nella risposta deve essere riportato, oltre agli elementi di cui al punto a e b del comma 1 del presente articolo, l'esito della verifica, ed in particolare:

a) la relativa documentazione della correttezza degli elementi contrattuali dai quali derivano le tariffe applicate in conformità alla normativa vigente;

b) l'indicazione delle modalità di fatturazione applicate;

c) la natura dei dati di consumo riportati nelle fatture contestate (rilevati/stimati);

d) nel caso in cui l'utente finale comunichi nel reclamo una autolettura, diversa o non coerente con la lettura riportata nella bolletta contestata, o abbia fatto pervenire prima dell'emissione della bolletta contestata una autolettura, la motivazione dell'eventuale mancato utilizzo per la rettifica, in conformità alla regolazione vigente o al contratto;

e) l'indicazione degli eventuali indennizzi automatici spettanti all'utente finale, dei tempi e delle modalità della loro erogazione;

f) il dettaglio del calcolo effettuato per l'eventuale rettifica di fatturazione.

In caso di un unico reclamo sottoscritto da più soggetti firmatari, Acque S.p.a. fornisce risposta motivata unica al primo firmatario di cui siano individuabili gli elementi identificativi indicati all' art. 5.

5.6. Procedura di presentazione dei reclami scritti

Acque S.p.a. riporta in ogni bolletta in maniera evidente e pubblica sul proprio sito *internet* www.Acque.net almeno un recapito postale, un indirizzo di posta elettronica certificata o fax per l'inoltro in forma scritta di reclami, nonché gli elementi minimi di presentazione del reclamo.

Ai fini del rispetto dello standard relativo al tempo massimo di risposta il gestore computa il tempo di risposta motivata al reclamo scritto a partire dalla data di ricevimento del reclamo scritto ad uno dei recapiti riportati in bolletta.

Acque S.p.a. rende disponibile nell'*home page* del proprio sito *internet* in modalità anche stampabile o presso gli sportelli fisici un modulo per il reclamo scritto da parte dell'utente finale che deve contenere almeno i seguenti campi obbligatori:

a) il recapito postale, di posta elettronica certificata o fax al quale inviare il reclamo;

b) i dati identificativi dell'utente finale:

i. il nome ed il cognome;

ii. l'indirizzo postale o telematico;

iii. il servizio a cui si riferisce il reclamo (SII o singoli servizi che lo compongono);

Autorità Idrica Toscana

iv. il codice utente;

v. l'indirizzo di fornitura;

c) un campo per indicare l'autolettura, che il gestore può utilizzare per la fatturazione;

d) un campo per la richiesta della verifica del misuratore, con l'indicazione dei costi

È fatta salva la possibilità per l'utente finale di inviare al gestore il reclamo scritto senza utilizzare il modulo di cui al comma precedente, purché la comunicazione contenga almeno i seguenti elementi minimi necessari a consentire l'identificazione dell'utente finale che sporge reclamo e l'invio a quest'ultimo della risposta motivata scritta:

a) nome e cognome;

b) l'indirizzo di fornitura;

c) l'indirizzo postale, se diverso dall'indirizzo di fornitura, o telematico;

d) il servizio a cui si riferisce il reclamo scritto (SII o singoli servizi che lo compongono).

Almeno una volta l'anno il gestore predispose e pubblica sul proprio sito un relazione sui reclami con un confronto con i dati precedentemente riscontrati raccogliendo eventuali segnalazioni e suggerimenti tesi a garantire una migliore qualità del servizio. Acque S.p.a. definirà una procedura di reclamo che garantisca lo svolgimento di tutta l'attività in materia di reclami, finalizzandola anche al miglioramento continuo della qualità del servizio.

6 Gestione del rapporto contrattuale

6.1 Fatturazione e lettura dei contatori

In ogni anno Acque S.p.A. effettua almeno due tentativi di lettura del contatore con propri incaricati, assicurando agli Utenti un intervallo di lettura ai sensi del TIMSII. In caso di tentativo di lettura non andato a buon fine, il gestore è tenuto a lasciare una nota cartacea informativa sull'impossibilità della lettura e sulle modalità di autolettura.

E' garantita all'utente la possibilità di auto-lettura attraverso call center, app e sportello on line.

La fatturazione e l'emissione della fattura avviene sulla base dei consumi, relativi al periodo di riferimento rilevati attraverso la lettura, oppure un'autolettura dell'utente finale opportunamente validata dal gestore, ovvero sulla base di consumi stimati.

Acque S.p.a. può emettere fatture d'acconto calcolate sulla base della media dei consumi dell'anno precedente o nel caso in cui ciò dovesse essere impossibile :

- utilizza quelli a disposizione, purché relativi ad un periodo non inferiore a 12 mesi consecutivi ricompreso nelle ultime tre annualità
- procede ad una stima dei consumi sulla base della stessa categoria d'Utenza nel caso in cui i dati a disposizione non superino i 12 mesi.

Con la lettura effettiva del contatore, si procederà a ricalcolare l'importo dei consumi dalla precedente lettura, conguagliando a saldo mediante l'applicazione di fasce giornaliere di consumo.

In caso di variazioni tariffarie, i corrispettivi tariffari vengono addebitati secondo il criterio *pro-die* dal giorno della loro entrata in vigore.

Le modalità di fatturazione devono essere tali da minimizzare, nel corso dell'anno, la differenza tra consumi effettivi e consumi stimati.

Autorità Idrica Toscana

6.1.2. Tempo per l'emissione della fattura

E' il tempo massimo intercorrente tra l'ultimo giorno del periodo di riferimento della fattura e il giorno di emissione della medesima da parte del Gestore.

Tale standard deve essere verificato anche per le fatture di chiusura del rapporto contrattuale. In tal caso l'ultimo giorno del periodo di riferimento della fattura coincide con il giorno di esecuzione della voltura o della disattivazione della fornitura.

| Tempo di emissione della fattura | Giorni |
|---|------------------|
| Tempo intercorrente tra l'ultimo giorno del periodo di riferimento, o dal giorno di voltura o disattivazione della fornitura, ed il giorno di emissione | 45 giorni solari |

Il termine per il pagamento della bolletta è fissato in almeno venti (20) giorni solari a decorrere dalla data di emissione della stessa. Il pagamento della bolletta, qualora avvenga nei termini di scadenza e presso i soggetti o con le modalità indicate dal Gestore, libera l'utente finale dai propri obblighi.

6.2. Periodicità di fatturazione

Acque S.p.a. è tenuta ad emettere un numero minimo di bollette nell'anno differenziato in funzione dei consumi medi annui relativi alle ultime tre annualità. Il numero di fatturazioni nell'anno costituisce standard specifico di qualità ed è differenziato come segue:

- a) 2 bollette all'anno, con cadenza semestrale, per consumi medi annui fino a 100 mc;
- b) 3 bollette all'anno, con cadenza quadrimestrale, per consumi medi annui da 101 fino a 1000 mc;
- c) 4 bollette all'anno, con cadenza trimestrale, per consumi medi annui da 1001 mc a 3000 mc;
- d) 6 bollette all'anno, con cadenza bimestrale, per consumi medi superiori a 3000 mc.

Ai fini dell'individuazione della relativa fascia di consumo per l'applicazione del precedente comma, i consumi medi annui delle utenze condominiali devono essere determinati riproporzionando il consumo medio annuo totale per le unità immobiliari sottostanti.

L'utente ha facoltà di ottenere fatturazione separata di corrispettivi dovuti per causali diverse dalla fatturazione dei consumi (es. intervento per riparazione guasti).

6.3. Modalità e strumenti di pagamento

Acque S.p.a. garantisce all'utente finale almeno una modalità di pagamento gratuito della bolletta.

Acque S.p.a. garantisce all'utente finale la più ampia gamma di modalità di pagamento e mette a disposizione dell'utente finale medesimo almeno i seguenti mezzi di pagamento della bolletta:

- a) contanti;
- b) assegni circolari o bancari;
- c) carta bancaria e/o carta di credito;
- d) domiciliazione bancaria;
- e) bollettino postale.

Autorità Idrica Toscana

6.4. Tempo di intervento per la verifica del misuratore

Il tempo di intervento per la verifica del misuratore è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente finale e la data di intervento da parte di Acque S.p.a..

| Tempo di verifica del misuratore | Giorni |
|----------------------------------|---|
| Tempo di verifica del misuratore | 7 gg. lavorativi dalla data di ricevimento della richiesta da parte di Acque S.p.a. |

Nei casi in cui il misuratore sia posto in luogo non accessibile al gestore, se non in presenza dell'utente finale, si rende necessario per l'utente concordare entro 7 gg lavorativi un appuntamento con il gestore per l'effettuazione della verifica, applicando quanto previsto dal precedente articolo 4.2.1.

Nei casi in cui a seguito della verifica il misuratore risulti correttamente funzionante, Acque S.p.a. può addebitare all'utente finale i costi dell'intervento, esplicitandone l'ammontare in bolletta, sul sito *internet* e nel Regolamento d'utenza. Acque Spa, inoltre, ha l'obbligo di rammentare tale informazione all'utente finale in sede di richiesta di verifica del misuratore, almeno nei casi in cui questa è inoltrata tramite canale che permetta una comunicazione immediata, quale il servizio telefonico, lo sportello fisico e lo sportello *online*.

6.8. Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore

Il tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore è il tempo intercorrente tra la data di effettuazione della verifica presso l'utente finale e la data di invio all'utente finale stesso del relativo esito.

Il tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore è differenziato, in funzione della necessità di rimuovere il misuratore per eseguire la verifica in laboratorio.

| Tempo di comunicazione dell'esito di verifica del misuratore | Giorni |
|---|----------------------------------|
| Tempo di comunicazione dell'esito di verifica del misuratore effettuata in loco | 10 gg. lavorativi dalla verifica |
| Tempo di comunicazione dell'esito di verifica del misuratore effettuata laboratorio | 30 gg. lavorativi dalla verifica |

Sono escluse dal rispetto degli standard di comunicazione, le comunicazioni dell'esito della verifica nei casi in cui l'utente richieda controlli in contraddittorio ai sensi dell'articolo 5 del decreto MISE 155/2013.

Autorità Idrica Toscana

6.9. Sostituzione del misuratore

Qualora, in seguito a verifica, il misuratore risulti guasto o malfunzionante, Acque S.p.a. procederà alla sostituzione dello stesso, che sarà effettuata a titolo gratuito, dandone comunicazione all'utente finale in sede di risposta contenente l'esito della verifica stessa unitamente alla data in cui intende procedere alla sostituzione.

Acque S.p.a. ha facoltà di procedere alla sostituzione del misuratore contestualmente all'esito della verifica effettuata sullo stesso.

Il tempo di sostituzione del misuratore è il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di invio, ovvero di messa a disposizione al richiedente del documento recante l'esito della verifica e la data di sostituzione del misuratore.

| | |
|--|---|
| Tempo di sostituzione del misuratore a seguito di verifica | Giorni |
| Tempo di sostituzione del misuratore a seguito di verifica | 10 gg. dalla data di invio all'utente finale dell'esito della verifica del misuratore |

Nel caso in cui il misuratore sia posto in luogo non accessibile al gestore se non in presenza dell'utente finale, nella comunicazione concernente la necessità di procedere alla sostituzione del misuratore Acque S.p.a. indicherà un appuntamento preciso, con data e ora, da concordare entro 7 giorni lavorativi dalla richiesta. Nell'eventualità in cui l'utente finale ritenga di non poter essere presente nella data e nell'ora indicati, può concordare con Acque S.p.a. un diverso appuntamento entro cinque (5) giorni dalla data di ricevimento della comunicazione di Acque S.p.a. medesimo.

Acque S.p.a. procede alla ricostruzione dei consumi non correttamente misurati sulla base dei consumi medi degli ultimi tre anni, ovvero, in mancanza di questi, sulla base dei consumi medi annui degli utenti caratterizzati dalla stessa tipologia d'uso. Gli importi calcolati sulla base dei nuovi consumi sono fatturati nella prima bolletta utile emessa dopo la sostituzione del misuratore malfunzionante.

6.10. Tempo di intervento per la verifica del livello di pressione

Il tempo di intervento per la verifica del livello di pressione è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente finale e la data di intervento da parte di Acque S.p.a..

| | |
|--|---|
| Tempo di intervento per la verifica del livello di pressione | Giorni |
| Tempo di intervento per la verifica del livello di pressione | 7 gg. lavorativi dalla data di ricevimento della richiesta da parte di Acque S.p.a. |

Qualora la verifica del livello di pressione abbia una durata di almeno due giorni, si considera come data di intervento da parte di Acque S.p.a. la data di inizio della verifica stessa.

Autorità Idrica Toscana

Nei casi in cui a seguito della verifica il livello di pressione risulti nella norma, il gestore può addebitare all'utente finale i costi dell'intervento, esplicitandone l'ammontare in bolletta, nel Regolamento d'utenza e sul sito *internet*; Acque S.p.a., inoltre, ha l'obbligo di rammentare tale informazione all'utente finale in sede di richiesta di verifica del livello di pressione, almeno nei casi in cui questa sia inoltrata tramite canale che permetta una comunicazione immediata, quale il servizio telefonico, lo sportello fisico e lo sportello *online*.

6.11. Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione

Il tempo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione è il tempo intercorrente tra la data di effettuazione della verifica presso l'utente finale e la data di invio all'utente finale stesso del relativo esito.

Qualora la verifica del livello di pressione abbia una durata di almeno due giorni, si considera come data di effettuazione della verifica presso l'utente finale la data di completamento della verifica stessa.

| | |
|--|----------------------------------|
| Tempo di comunicazione dell'esito della del livello di pressione | Giorni |
| Tempo di comunicazione dell'esito della del livello di pressione | 10 gg. lavorativi dalla verifica |

Se dalla verifica risulta che il valore della pressione non è compreso nei limiti previsti dalla normativa, il soggetto Acque S.p.a. dovrà individuarne la causa e comunicare all'utente la situazione esistente ed i possibili interventi.

7. Continuità del servizio

Gli Standard di qualità del presente capitolo attengono alla continuità e regolarità del servizio e come tali riguardano l'attività di conduzione degli impianti e delle reti, assumendo la caratteristica di Standard gestionali/organizzativi/o che caratterizzano la normale erogazione del servizio all'utenza. Essi quindi non individuano, a differenza di quelli del precedente capitolo, prestazioni individuali nei confronti del singolo utente, ma prestazioni di carattere generale che non daranno luogo ad alcuna forma di rimborso individuale.

I tempi da essi previsti dovranno essere rispettati da Acque Spa, determinando in caso contrario un evento di non conformità allo Standard. Il numero di eventi non conformi/totale o, in alternativa, il valore medio semplice o pesato del singolo indicatore, a seconda della scelta operata per il sistema convenzionale di controllo, sarà oggetto di definizione nell'Allegato Tecnico alla Convenzione di Gestione, come pure il conseguente meccanismo sanzionatorio.

7.1 Continuità e servizio di emergenza

Acque S.p.a. deve fornire un servizio continuo, regolare e senza interruzioni. Le interruzioni del servizio possono essere imputate solo a eventi di forza maggiore, a guasti o a manutenzioni necessarie per il corretto funzionamento degli impianti utilizzati e per la garanzia di qualità e di sicurezza del servizio. In tali casi devono essere fornite adeguate e tempestive informazioni all'utenza.

Autorità Idrica Toscana

Il gestore si impegna, qualora ciò si verificasse, a limitare al minimo necessario i tempi di disservizio, sempre compatibilmente con i problemi tecnici insorti.

Qualora per i motivi sopra esposti si dovessero verificare carenze o sospensioni del servizio idropotabile per un tempo limite superiore alle 12 ore, il gestore è tenuto ad attivare il servizio sostitutivo di emergenza con le seguenti modalità.

a) In caso di crisi qualitativa, sancita da ordinanza sindacale di non potabilità per superamento di uno o più dei parametri di legge per l'acqua destinata al consumo umano, ma non di interruzione del flusso, la disponibilità di acqua potabile in contenitori o a mezzo autobotte nelle zone interessate, in misura di 5 litri per giorno per abitante ovvero la disponibilità di risorsa conforme ai requisiti di legge presso uno o più fontanelli pubblici posti nell'ambito dello stesso centro o nucleo;

b) In caso di interruzione di flusso idrico, per un tempo superiore alle 12 ore, la disponibilità, con l'esclusione delle ore notturne 00:00 - 06:00, della capacità potenziale di distribuzione nelle zone interessate a mezzo autobotte o contenitori di almeno 25 litri per giorno per abitante, ovvero, in alternativa, la ri-alimentazione di emergenza della rete o di parte della rete interessata da disservizio a pressione sufficiente ad alimentare almeno i piani terreni delle abitazioni per almeno 6 ore anche non continuative nell'intervallo 07:00 – 19:00.

c) Nei casi di attivazione del servizio di emergenza per la realizzazione degli interventi di riparazione nei quali tra l'avvio delle manovre per la realizzazione dell'intervento e l'effettiva interruzione del servizio all'utenza non vi è concomitanza temporale, ai fini della eventuale attivazione del servizio di emergenza per inizio della interruzione del servizio si assume per ciascuna zona il momento nel quale si registra la condizione di serbatoio vuoto per la zona di competenza ovvero le ore 06:00 se ciò accade nella fascia oraria 00:00 - 06:00.

Sono escluse le cause di forza maggiore o quelle legate alla crisi qualitativa che risultano conclamate e riconosciute in deroga da parte dell'AIT. E' comunque escluso da ogni obbligo il rifornimento presso le singole utenze mediante riempimento dei propri serbatoi di accumulo. Nei casi di crisi quali/quantitativa che danno luogo alla dichiarazione dello stato di emergenza da parte della Regione, ovvero (ex DPCM 04/03/1996) al raggiungimento di una dotazione pro capite inferiore a 70 l/ab/die (ex art. 24 convenzione tipo Regione Toscana), in deroga alle su richiamate dotazioni minime del servizio di emergenza, il Gestore metterà a disposizione la sua organizzazione a chi deputato a gestire lo stato di crisi, nei limiti della oggettiva disponibilità di mezzi e dei costi relativi alle variazioni delle attività svolte dietro richiesta dell'Ente affidante, per l'inoltro all'AIT, che si impegna ad inserirla nel Piano economico e finanziario, per il riconoscimento nell'anno successivo al Gestore, in deroga a quanto previsto dall'art. 45 punto 8 MTT e smi. Pur rimanendo l'obbligo per Acque S.p.a. di attivare il servizio di emergenza, nei casi che dovessero interessare aree con un numero di utenze, dirette ed indirette (condomini) superiore a 5.000 il servizio di emergenza avverrà, in deroga a quanto previsto ai precedenti punti a) e b), nei limiti della oggettiva disponibilità di mezzi e dei costi relativi alle variazioni delle attività svolte dietro richiesta dell'Ente Affidante, per l'inoltro all'AIT, che si impegna ad inserirla nel Piano economico e finanziario, per il riconoscimento nell'anno successivo al Gestore, in deroga a quanto previsto dall'art. 45 punto 8 MTT e smi.

7.2 Tempi di preavviso per interventi programmati

Nel caso di interruzioni programmate nell'erogazione dei servizi idrici, la società ha l'obbligo di avvisare gli utenti almeno 48 ore prima. L'avviso dovrà indicare la durata dell'interruzione e il momento del ripristino del servizio.

Autorità Idrica Toscana

7.3 Durata delle interruzioni programmate

Le interruzioni programmate, per il servizio acquedotto, non potranno avere durata superiore alle 12 ore per gli interventi sulle condotte fino a 300 mm di diametro o per impianti che servono meno di 10.000 abitanti, e durata superiore a 24 ore per interventi sulle condotte di diametro superiore a 300 mm o per impianti che servono più di 10000 abitanti.

7.4 Pronto intervento

Acque S.p.a. comunica la disponibilità di servizi di pronto intervento e relative modalità di accesso in tutti i periodi dell'anno e del giorno.

Acque S.p.a. risulta organizzata per fronteggiare gli interventi di riparazione o di manutenzione programmata in modo da rispettare i seguenti livelli minimi:

- Servizio di reperibilità (n.tel. 800983389 24 ore su 24 per recepire tempestivamente allarmi o segnalazioni.

Il tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento è il tempo, misurato in minuti con arrotondamento al minuto superiore, intercorrente tra l'inizio della conversazione con l'operatore di centralino di pronto intervento o con l'operatore di pronto intervento e l'arrivo sul luogo di chiamata del personale incaricato dal gestore per il pronto intervento.

Al tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento è associato uno standard generale, che trova applicazione per le segnalazioni relative alle seguenti situazioni di pericolo:

- a) fuoriuscite di acqua copiose, ovvero anche lievi con pericolo di gelo;
- b) alterazione delle caratteristiche di potabilità dell'acqua distribuita;
- c) guasto o occlusione di condotta o canalizzazione fognaria;
- d) avvio di interventi di pulizia e spurgo a seguito di esondazioni e rigurgiti.

Il primo intervento in situazioni di pericolo, connesse anche al determinarsi di situazioni di qualità dell'acqua nociva per la salute umana, è stabilito in 2 ore in caso di segnalazioni da parte di Autorità Pubbliche e in 3 ore negli altri casi;

Qualora, a seguito del verificarsi di situazioni di pericolo, Acque S.p.a. dovesse ricevere più segnalazioni contemporaneamente, tali da determinare un aumento dei tempi di intervento, dovrà attivarsi e fornire agli utenti interessati le prime indicazioni comportamentali, anche mediante l'ausilio di personale tecnico.

Il primo intervento in caso di guasto del contatore o di altri apparecchi accessori di proprietà di Acque S.p.a. installati fuori terra è stabilito in 12 ore.

In accordo con l'Utente il termine entro cui deve essere effettuato l'intervento può essere prolungato. Non concorrono allo standard di primo intervento i guasti al contatore:

- dovuti a cause di forza maggiore (ad es. contatore ghiacciato, etc.);
- derivanti da incuria o dolo dell'Utente;
- che non provocano disservizio all'Utente, sono pertanto esclusi i cosiddetti malfunzionamenti che riguardano la non corretta funzionalità dei misuratori (per esempio contatore fermo o illeggibile) pur non compromettendo la regolarità della fornitura.

7.5 Altri interventi

La riparazione di guasti in caso di interruzione del servizio deve avvenire:

PER IL SERVIZIO ACQUEDOTTO

Autorità Idrica Toscana

- entro 12 ore dalla segnalazione per i guasti ordinari (che comportano l'interruzione del servizio idrico e interessano tubazioni di diametro DN<300 mm o impianti che servono meno di 10.000 abitanti e che non rientri nelle casistiche di cui al guasto straordinario);
 - entro 24 ore dalla segnalazione per i guasti straordinari (che comportano l'interruzione del servizio idrico e interessano tubazioni di diametro DN> 300 mm o impianti che servono più di 10.000 abitanti; che necessitano di apposite autorizzazioni da parte di Enti e/o soggetti privati; che presentano problemi di interferenza con infrastrutture sotterranee o oggettive complessità dell'intervento, o problemi legati alla sicurezza degli operatori, o per straordinarie avverse condizioni meteorologiche).
 - Non viene conteggiato l'eventuale ritardo sul tempo di riparazione, dovuto a cause di forza maggiore, segnalate e condivise con l'Autorità, o imputabili a terzi, come indicato specificatamente nel Disciplinare tecnico allegato alla Convenzione di gestione del Servizio idrico integrato
- In caso di crisi idrica dovuta a scarsità d'acqua e di crisi qualitativa il gestore è tenuto a darne adeguato preavviso all'utenza e deve adottare una delle misure contenute nel Piano di prevenzione emergenza approvato dall'Autorità Idrica Toscana. Le misure adottate dovranno essere, altresì, portate a conoscenza dell'utenza con mezzi idonei (sul punto si veda il paragrafo 8 della presente Carta).

PER IL SERVIZIO FOGNATURA :

- entro 24 ore dalla segnalazione per i guasti ordinari che implicano la mancata funzionalità del sistema fognario ed interessano condotte di profondità di posa fino a 1,5 m. di diametro DN<400 mm, ubicate all'interno di centri urbani o impianti che servono meno di 10.000 abitanti
 - entro 48 ore dalla segnalazione per i guasti straordinari che implicano la mancata funzionalità del sistema fognario ed interessano condotte di profondità di posa superiore a 1,5 m, di diametro DN > 400 mm. Ubicate all'interno di centri urbani, o impianti che servono un numero di abitanti superiore a 10000.
- Nel caso di esondazione di fognatura la riparazione e/o gli interventi di pulizia e spurgo devono essere effettuati entro 24 ore.

8 Informazione all'utenza

8.1 Accesso alla documentazione in possesso di Acque S.p.a.

L'utente ha diritto di accedere alle informazioni, ai documenti e agli atti in possesso di Acque S.p.a. che lo riguardano.

Il diritto di accesso è esercitato secondo le modalità disciplinate dalla legge 7 agosto 1990, n.241. In particolare l'utente ha diritto di esaminare documenti o atti che lo riguardano e di estrarne copia, salvo il rimborso del costo di riproduzione.

La richiesta di accesso deve essere motivata e deve essere indirizzata ad Acque S.p.a. , il quale ha 30 giorni di tempo per rispondere in merito.

Il rifiuto e la mancata risposta da parte di Acque S.p.a. deve essere denunciato dall'utente all'Autorità Idrica Toscana nei successivi 30 giorni.

Per garantire all'utente la costante informazione sulle modalità di prestazione dei servizi, nonché sulle procedure e iniziative aziendali che possono interessarlo, Acque S.p.a. utilizza, tra gli altri, i seguenti strumenti:

- Internet;
- Ufficio informazioni;

Autorità Idrica Toscana

- Associazioni dei consumatori;
- Bollette;
- Organi di informazione (TV, stampa);
- Opuscoli informativi da distribuire anche alle associazioni dei consumatori;
- Campagne promozionali;
- Visite presso gli impianti aziendali.

Utilizzando tali strumenti, Acque S.p.a. si impegna a:

- a) Pubblicizzare i canali di comunicazione per permettere i contatti con l'utenza
- b) incentivare l'utilizzo della PEC tra Associazioni dei consumatori e Gestori
- c) divulgare la Carta del servizio;
- d) consegnare a richiesta degli utenti copia della Carta e del Regolamento del servizio idrico integrato, contenente le principali condizioni di somministrazione del servizio e le regole del rapporto intercorrente tra le parti;
- e) Portare a conoscenza degli utenti le modifiche della presente Carta e del Regolamento del S.I.I.;
- f) Attivare un servizio di consulenza per gli utenti, al fine di fornire informazioni sui contratti di utenza in vigore e, in generale, sugli aspetti commerciali del servizio (stipulazione del contratto, volture, bollette, allacciamenti). A tale servizio è possibile accedere di persona, telefonicamente o per iscritto. Il servizio è svolto attraverso gli sportelli dedicati e tramite il call-center;
- g) Effettuare campagne informative e di sensibilizzazione sui problemi idrici;
- h) Informare su attività, notizie ed eventi che l'utente dovrebbe conoscere con la massima tempestività;
- i) Assicurare gli utenti della corrispondenza dell'acqua distribuita ai vigenti standard di legge e rendere noti i valori caratteristici indicativi dei seguenti parametri relativi all'acqua erogata:
 - Durezza totale in gradi idrotimetrici (°F) ovvero in mg/l di calcio;
 - Concentrazione di ioni idrogeno in unità e decimi di pH;
 - Residuo fisso a 180°C in mg/l;
 - Nitrati in mg/l di NO₃;
 - Nitriti in mg/l di NO₂;
 - Ammoniaca in mg/l di NH₄;
 - Fluoro in mg/l di F;
 - Cloruri in mg/l di Cl.
- j) Informare sulle procedure di pagamento delle bollette e sulle modalità di lettura dei contatori. Al fine di agevolare la pianificazione delle spese familiari, Acque S.p.a. informerà annualmente e di volta in volta sul calendario delle scadenze delle bollette nonché sulla possibilità di pagamento rateizzati;
- k) Informare sul meccanismo di composizione e variazione della tariffa e sulle variazioni tariffarie;
- l) Informare annualmente in bolletta in merito ai costi di verifica del contatore e di pressione applicati da Acque Spa

Autorità Idrica Toscana

- m) Informare sulle procedure per la presentazione di eventuali reclami;
- n) Predisporre procedure per la rilevazione e la segnalazione di consumi, onde suggerire agli utenti miglioramenti sull'utilizzo tecnico-contrattuale del servizio;
- o) Comunicare, in forma scritta, agli utenti i risultati delle verifiche effettuate sui contatori e sul livello di pressione nelle tubature;
- p) Rendere noti periodicamente i principali dati quali-quantitativi relativi al servizio erogato;
- q) Effettuare periodici sondaggi per accertare l'efficacia delle informazioni e comunicazioni effettuate e per recepire eventuali ulteriori esigenze dell'utente in questo campo;
- r) Rendere noti agli utenti i contenuti del "Rapporto sulla qualità del servizio e sulla valutazione del grado di soddisfazione dell'Utente" e sui risultati conseguiti nel precedente esercizio di cui al punto 7.3;
- s) Informare l'utenza, con adeguato preavviso, delle misure adottate per far fronte a situazioni di crisi idrica dovuta a scarsità di acqua e di crisi qualitativa;
- t) Informare l'utenza circa l'andamento del servizio di fognatura e depurazione; in particolare fornire informazioni in merito ai fattori di utilizzo degli impianti di depurazione, ai limiti allo scarico, alle caratteristiche di qualità degli effluenti depurati, alla qualità e destinazione finale dei fanghi di depurazione; Informare l'utenza, su specifica richiesta, sugli effetti a carico del corpo idrico ricettore determinato dagli effluenti depurati, anche in considerazione dei fattori di utilizzo degli impianti.

8.2 Trattamento della privacy da parte di Acque S.p.a.

Acque S.p.a. si impegna a garantire che il trattamento dei dati personali degli Utenti avvenga nel rispetto delle disposizioni di cui al D.Lgs. 196/2003 Codice in materia di protezione dei dati personali e s.m.i.

8.3 Valutazione del grado di soddisfazione dell'utente

Acque S.p.a. effettua rilevazioni periodiche annuali sul grado di soddisfazione dell'utenza, al fine di monitorare l'applicazione della Carta del Servizio e migliorare i livelli di qualità del servizio erogato.

Sulla base delle rilevazioni effettuate, Acque S.p.a. si impegna a redigere annualmente entro il mese di maggio un Rapporto sulla qualità del servizio e sulla valutazione del grado di soddisfazione dell'Utente e a trasmetterlo all'Autorità Idrica Toscana.

Sarà cura dell'Autorità Idrica Toscana presentare in modo aggregato i risultati dei singoli rapporti alle Associazioni degli Utenti.

8.4. Disciplina dello sciopero nel servizio idrico integrato.

Acque S.p.a, nel rispetto del diritto di sciopero, in relazione alla natura del servizio medesimo, nonché alla salvaguardia dell'integrità degli impianti, si impegna a garantire le prestazioni indispensabili ai sensi della disciplina sul diritto di sciopero nei servizi pubblici essenziali di cui alla L.146/90.

9 Indennizzi all'utente

La Carta fissa standard di qualità del servizio, generali e specifici, che Acque S.p.a. si impegna a rispettare di cui al paragrafo 4. Nei casi di mancato rispetto degli standard specifici, per cause imputabili ad Acque S.p.a., e al di fuori delle ipotesi di cui all'art. 9.1 lett a e b, l'utente ha diritto ad un indennizzo forfettario

Autorità Idrica Toscana

automatico o a richiesta .Gli standard soggetti a rimborso automatico riguardano il mancato rispetto dei tempi relativi:

1. al preventivo (allacci e lavori),
2. all'allacciamento all'acquedotto e fognatura con esecuzione di lavori semplici
3. All'esecuzione lavori semplici idrici e fognari
4. all'attivazione
5. Alla riattivazione fornitura(morosità e a richiesta utente),
6. alla disattivazione della fornitura
7. Alla voltura
8. alla fascia di puntualità degli appuntamenti concordati,
9. risposta ai reclami ed alle richieste scritte
10. Interventi per verifica misuratore
11. Comunicazione della verifica del misuratore
12. Sostituzione del misuratore malfunzionante a seguito di verifica contatore
13. Interventi per verifica della pressione
14. Comunicazione dell' esito della verifica pressione
15. Emissione della fattura
16. Periodicità della fattura
17. All'accredito in seguito a rettifiche di fatturazione

In caso di mancato rispetto degli standard specifici di qualità Acque S.p.a. corrisponde all'utente finale, in occasione della prima fatturazione utile, un indennizzo automatico base pari a trenta (30) euro.

A richiesta dell'utente e purché ne sussistano i presupposti, Acque S.p.a. si impegna ad erogare un indennizzo anche in caso di:

18. errata chiusura per morosità ;
19. mancata lettura del contatore per fatti imputabili ad Acque S.p.a. ;
20. sfioramento tempo massimo di attesa agli sportelli.

In caso di mancato rispetto dei tempi di risposta ad un reclamo multiplo, sottoscritto da più firmatari oppure presentato da un'associazione di consumatori, l'indennizzo viene corrisposto al primo firmatario.

A partire dal 1 gennaio 2017, gli indennizzi, ad esclusione di quello relativo al mancato rispetto della fascia di puntualità degli appuntamenti, sono crescenti in relazione al ritardo nell'esecuzione della prestazione come indicato di seguito:

- a) se l'esecuzione della prestazione avviene oltre lo standard, ma entro un tempo doppio dello standard, è corrisposto l'indennizzo automatico base;
- b) se l'esecuzione della prestazione avviene oltre un tempo doppio dello standard, ma entro un tempo triplo dello standard, è corrisposto il doppio dell'indennizzo automatico base;
- c) se l'esecuzione della prestazione avviene oltre un tempo triplo dello standard, è corrisposto il triplo dell'indennizzo automatico base.

9.1. Cause di mancato rispetto degli standard specifici e generali di qualità

Le cause di mancato rispetto degli standard specifici e generali di qualità sono classificate come di seguito:

Autorità Idrica Toscana

a) cause di forza maggiore, intese come atti di autorità pubblica, eventi naturali eccezionali per i quali sia stato dichiarato lo stato di calamità dall'autorità competente, scioperi indetti senza il preavviso previsto dalla legge, mancato ottenimento di atti autorizzativi;

b) cause imputabili all'utente finale, ivi inclusa l'inaccessibilità del misuratore, o a terzi, ovvero danni o impedimenti provocati da terzi;

c) cause imputabili al gestore, intese come tutte le altre cause non indicate alle precedenti lettere a) e b)

Oltre ai casi di cui sopra, Acque S.p.a. non è tenuta a corrispondere l'indennizzo automatico:

a) nel caso in cui all'utente finale sia già stato corrisposto nell'anno solare un indennizzo per mancato rispetto del medesimo livello specifico;

b) in caso di reclami o altra comunicazione per i quali non è possibile identificare l'utente finale perché non contengono le informazioni minime previste nel presente RQSII.

Acque S.p.a., nei casi in cui l'utente risulti moroso, sospende l'erogazione dell'indennizzo automatico fino al pagamento delle somme dovute.

9.2. Modalità di corresponsione dell'indennizzo automatico

Gli indennizzi, ove non esclusi ai sensi del paragrafo 9.1, sono corrisposti all'utente attraverso detrazione dall'importo addebitato nella prima fatturazione utile. Nel caso in cui l'importo della prima bolletta addebitata all'utente finale sia inferiore all'entità dell'indennizzo automatico, la fattura deve evidenziare un credito a favore dell'utente finale, che deve essere detratto dalla successiva bolletta ovvero corrisposto mediante rimessa diretta.

L' indennizzo deve comunque essere corrisposto entro 90 giorni di calendario a partire dalla formazione dell'obbligo in capo al gestore di erogare la prestazione oggetto di standard specifico ai sensi della presente carta, quindi dal giorno in cui si iniziano a calcolare i tempi per il rispetto dello stesso, o dal momento in cui l'utente moroso ha provveduto al pagamento delle somme dovute.

Nella bolletta la causale della detrazione viene indicata come "indennizzo per mancato rispetto dei livelli specifici di qualità indicati nella Carta del S.I.I e definiti dall'Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico." anche in forma abbreviata. Nel medesimo documento deve essere indicato che "la corresponsione dell'indennizzo non esclude la possibilità per l'utente di richiedere nelle opportune sedi risarcimento dell'eventuale danno ulteriore subito".

In caso di mancato rispetto degli altri aspetti presenti nella Carta, per la violazione dei quali non è previsto indennizzo, fatte salve le ulteriori penalizzazioni previste dalla Convenzione di Affidamento, l'utente può tutelarsi tramite la procedura di reclamo.

9.3. Ulteriori strumenti di tutela

A) Nel caso in cui l'utente non sia soddisfatto dell'esito di reclamo presentato ad Acque S.p.a., questi può adire alle procedure Conciliative disciplinate dal « Regolamento di Tutela dell'Utenza » consultabile e scaricabile dal sito internet www.acque.net.

B) L'Utente in disagiate condizioni economiche può accedere alle agevolazioni previste nel "Regolamento di tutela delle utenze deboli" approvato dall'Assemblea dell'AIT, consultabile e scaricabile dal sito internet www.acque.net.